

評価結果報告書

地域密着型サービスの外部評価項目構成

	項目数
I. 理念に基づく運営	<u>11</u>
1. 理念の共有	2
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	2
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	<u>2</u>
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	1
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	1
III. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント	<u>6</u>
1. 一人ひとりの把握	1
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し	2
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働	2
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	<u>11</u>
1. その人らしい暮らしの支援	9
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	2
合計	<u>30</u>

事業所番号	4470101546
法人名	社会福祉法人 一志会
事業所名	清静園指定認知症対応型共同生活介護事業所
訪問調査日	平成21年8月21日
評価確定日	平成21年9月 8日
評価機関名	福祉サービス評価センターおおいた

○項目番号について
 外部評価は30項目です。
 「外部」の列にある項目番号は、外部評価の通し番号です。
 「自己」の列にある項目番号は、自己評価に該当する番号です。参考にしてください。
 番号に網掛けのある項目は、地域密着型サービスを実施する上で重要と思われる重点項目です。この項目は、概要表の「重点項目の取り組み状況」欄に実施状況を集約して記載しています。

○記入方法
 [取り組みの事実]
 ヒアリングや観察などを通して確認できた事実を客観的に記入しています。
 [取り組みを期待したい項目]
 確認された事実から、今後、さらに工夫や改善に向けた取り組みを期待したい項目に○をつけています。
 [取り組みを期待したい内容]
 「取り組みを期待したい項目」で○をつけた項目について、具体的な改善課題や取り組みが期待される内容を記入しています。

○用語の説明
 家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。
 家族 = 家族に限定しています。
 運営者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。
 職員 = 管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。
 チーム = 管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

1. 評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所番号	4470101546
法人名	社会福祉法人 一志会
事業所名	清静園指定認知症対応型共同生活介護事業所
所在地	大分市大字竹中5268番地 (電話) 097-597-3296

評価機関名	福祉サービス評価センターおおいた		
所在地	大分市大津町2丁目1番41号		
訪問調査日	平成21年8月21日	評価確定日	平成21年9月8日

【情報提供票より】 (平成21年8月5日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成10年5月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	8人
職員数	6人	常勤	6人, 非常勤 人, 常勤換算 6人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造り 2階建ての2階部分
------	-------------------------

(3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	30,000円	その他の経費(月額)	円	
敷金	有(円)	(無)		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円)	有りの場合 償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり		780円	

(4) 利用者の概要 (平成21年8月5日現在)

利用者人数	8名	男性	2名	女性	6名
要介護1	0名	要介護2		2名	
要介護3	4名	要介護4		2名	
要介護5	0名	要支援2		0名	
年齢	平均 88.8歳	最低	82歳	最高	96歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	衛藤精神科病院 かさぎ泌尿器科医院
---------	-------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

- 緑豊かな自然に恵まれた高台に位置する。広い敷地内に同法人の介護施設やケアマンションなどが併設され、渡り廊下でつながっており、行事などでの交流がさかんである。
- 献立を決めずに利用者と共に買い物に行き、好みのものや旬の食材を調達し、手作りの食事を職員も一緒に同じテーブルを囲んで食べている。
- 法人によって統一された業務手順書があり、情報の管理、共有されている。利用者の連絡ノートを作成し、家族との連携を密にとれるよう図っている。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4) 前回評価での改善課題はない。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 自己評価は職員から聞き取り、事務長がまとめて作成している。外部評価の他に、独自に自主評価を年4回行い、質の確保に努めている。
重点項目②	運営推進会議の主な討議内容及びそれを活かした取り組み(関連項目:外部4, 5, 6) 2ヶ月に1度開催される会議では、事業所のサービス内容の報告や外部評価結果について報告されている。また、民生委員より地域との交流に向けての意見をもらい、その実現に向けて職員間で検討し、出された意見をサービスの向上に活かしている。
重点項目③	家族の意見、苦情、不安への対応方法・運営への反映(関連項目:外部7, 8) 家族と信頼関係を築き、意見を聞きだしやすい雰囲気作りを心がけており、直接意見をもらうことが多い。出された意見は迅速に対応し、職員で話し合い、結果を家族に報告している。法人にサービス相談委員会を設置している。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 公民館の草取りを利用者と職員で行っている。法人主催の盆踊り大会や併設施設へのボランティアの訪問を通じて地元の人々との交流を深めている。法人として自治会の協力を得られるよう働きかけを行っている。

2. 評価結果（詳細）

（ 部分は重点項目です ）

取り組みを期待したい項目

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
I. 理念に基づく運営					
1. 理念と共有					
1	1	○地域密着型サービスとしての理念 地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている	地域の人をはじめ、法人に関わる人すべてを「顧客」と捉えた「顧客本位のサービス提供」を法人の理念に掲げている。		
2	2	○理念の共有と日々の取り組み 管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる	全職員は理念を暗記し、毎月1回、理念の内容を再確認する機会を設けている。		
2. 地域との支えあい					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	○地域とのつきあい 事業所は孤立することなく地域の一員として、自治会、老人会、行事等、地域活動に参加し、地元の人々と交流することに努めている	公民館の草取りを利用者と職員で行った。法人主催の盆踊り大会や併設施設へのボランティア訪問を通して地元の人々との交流を深めている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	○評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる	全職員は外部評価の意義を理解しており、自己評価は職員から聞き取り、事務長がまとめている。外部評価の他に、独自に自主評価を年4回行い、質の確保に努めている。外部評価結果についてホームページで家族に開示している。		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	2ヶ月に1回開催される。毎回違う利用者や家族に参加してもらっている。事業所のサービス内容の報告や外部評価についての報告の他に、参加者より積極的な意見を得てサービス向上に向けて検討している。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
6	9	○市町村との連携 事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	法人として、市担当者に積極的な働きかけを行っている。事業所は市担当者が運営推進会議に参加したときに連携を図っている。		
4. 理念を実践するための体制					
7	14	○家族等への報告 事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々にあわせた報告をしている	家族への近況報告は、月に1回以上、電話で連絡している。金銭管理は2ヵ月ごとにホームページの個人情報セキュリティ化されたサイトで閲覧、もしくは郵送で報告を行っている。職員の異動があったときには家族の面会時に直接、又は電話で報告をしている。		
8	15	○運営に関する家族等意見の反映 家族等が意見、不満、苦情を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	法人のサービス相談委員会や公的な相談機関の連絡先を廊下に掲示している。家族と信頼関係を築き、意見を聴き出しやすい雰囲気作りを心がけており、直接意見をもらうことが多い。出された意見などは迅速に対応している。		
9	18	○職員の異動等による影響への配慮 運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている	職員の異動は必要最小限に抑えている。併設施設の職員とは日頃から行事やレクリエーションを通して馴染みの関係を築き、連携がとれているので異動のダメージはほとんどない。正社員への登用制度や手当の充実を図り、職員の離職を防ぐ工夫をしている。		
5. 人材の育成と支援					
10	19	○職員を育てる取り組み 運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	事業所独自ではないが、法人で採用時に新人研修を受けるシステムになっている。法人内外の研修の機会のほか、働きながらの学びの機会として職場内研修を行っている。		
11	20	○同業者との交流を通じた向上 運営者は、管理者や職員が地域の同業者と交流する機会を持ち、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている	外部研修会で同業者との交流をもち、情報を得ている。今のところ、相互訪問などの活動は行っていないが、リーダー研修の一環として他施設の見学を予定している。これを期に取り組みを検討している。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応					
12	26	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心し、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	入居前に計画作成担当者が利用者と面談し、馴染みの関係を築いている。同法人のケアマンションからの住み替えの場合やショートステイ利用時には、見学やお茶を飲み立ち寄りしてもらうなどの工夫をしている。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
13	27	○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、一緒に過ごしながらか喜ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	掃除や料理の作り方を利用者から教わったり、ねぎらいの言葉をかけてもらうなど、お互いに支えあう関係を築いている。		
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
1. 一人ひとりの把握					
14	33	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	初期のアセスメントで思いや意向の把握に努めている。日々のかかわりの中で知り得たことは、ケース記録、個人ノートに記録している。		
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し					
15	36	○チームでつくる利用者本位の介護計画 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映した介護計画を作成している	本人や家族の要望を聴き、職員の意見を含めて話し合い、本人本位の介護計画を作成している。		
16	37	○現状に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している	月1回モニタリングを行い状況を確認し、3ヶ月に1度の見直しを行っている。変化のあるときはその都度、柔軟に対応している。家族からは面会時や電話で要望を聞き、作成後、承認を得ている。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
17	39	○事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、その時々要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	病院受診に家族が対応できないときは柔軟に対応している。希望に添って法人内の美容室に行くこともある。		
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働					
18	43	○かかりつけ医の受診支援 本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	本人や家族の希望する医療機関やかかりつけ医となっている。通院、受診結果について本人や家族、医師との連携を図り、情報の共有をしている。		
19	47	○重度化や終末期に向けた方針の共有 重度化した場合や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかりつけ医等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している	入所時に本人や家族に説明し、話し合いを行っている。必要に応じて、繰り返し話し合い、結果を共有している。		
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
1. その人らしい暮らしの支援					
(1)一人ひとりの尊重					
20	50	○プライバシーの確保の徹底 一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	職員は利用者の誇りやプライバシーを損ねない対応の徹底を図っている。個人情報保護法の遵守について法人で研修を行い、周知徹底している。		
21	52	○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	おおまかな一日の日課は決まっているが、食事、散歩、就寝時間など、本人のペースにあわせて支援している。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
(2) その人らしい暮らしを続けるための基本的な生活の支援					
22	54	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者の好みのも、旬のものを取り入れるために一緒に買い物に行き、献立を決めている。食事は職員と一緒に同じものを食べながら会話を楽しんでいる。食後の片付けも一緒に行っている。		
23	57	○入浴を楽しむことができる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、一人ひとりの希望やタイミングに合わせて、入浴を楽しめるように支援している	入浴時間は午後から一日おきとしているが、利用者の希望に添って、毎日入浴する人もいる。入浴を嫌がる人はタイミングを図って誘ったり、清拭をしている。		
(3) その人らしい暮らしを続けるための社会的な生活の支援					
24	59	○役割、楽しみごと、気晴らしの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、楽しみごと、気晴らしの支援をしている	野菜づくり、裁縫、カラオケ、踊り、いけばななど、生活歴や趣味を活かして一人ひとりの役割や楽しみごとの支援を行っている。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさずに、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援している	食材の買い物にスーパーに行ったり、野菜の移動販売車が来たときに一緒に買物に行ったりしている。天気の良い日には敷地内の散歩や、中庭で昼食をとることもある。		
(4) 安心と安全を支える支援					
26	66	○鍵をかけないケアの実践 運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる	職員は鍵をかけないケアの大切さを認識しており、鍵をかけないケアを実践している。入り口にセンサーを設置して、外出しそうな様子ときは一緒に出かけて見守り、安全面に配慮している。		
27	71	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている	事業所の避難訓練を年1~2回行っている。さらに法人全体で避難訓練を年2回行い、災害時には地域の協力を得られるよう働きかけている。備蓄は法人で準備している。また、法人は地域の特別避難場所になっている。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
28	77	○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	好みの物や旬の物を美味しく食べることに重点を置き、定期健診の時に栄養状態のチェックをしている。毎日の食事や水分の摂取量を記録し、職員が情報を共有している。病気などで特別に食事に配慮が必要な時には、法人の管理栄養士にアドバイスをもらっている。		
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり					
(1) 居心地のよい環境づくり					
29	81	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、利用者にとって不快な音や光がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	すだれや風鈴など、季節感を採り入れている。障子越しに柔らかな光が入り、掘りゴタツのある和室に神棚をしつらえるなど、落ち着いた雰囲気、居心地よく過ごせるような工夫をしている。		
30	83	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	仏壇や家族の写真を部屋に飾ったり、サークル活動で活けた生花を部屋に飾るなど、入所前より本人や家族と相談しながら本人が居心地よく過ごせるような配慮をしている。		

自己評価票

- 自己評価は全部で100項目あります。
- これらの項目は事業所が地域密着型サービスとして目標とされる実践がなされているかを具体的に確認するものです。そして改善に向けた具体的な課題を事業所が見出し、改善への取り組みを行っていくための指針とします。
- 項目一つひとつを職員全員で点検していく過程が重要です。点検は、項目の最初から順番に行う必要はありません。点検しやすい項目（例えば、下記項目のⅡやⅢ等）から始めて下さい。
- 自己評価は、外部評価の資料となります。外部評価が事業所の実践を十分に反映したものになるよう、自己評価は事実に基づいて具体的に記入しましょう。
- 自己評価結果は、外部評価結果とともに公開されます。家族や地域の人々に事業所の日頃の実践や改善への取り組みを示し、信頼を高める機会として活かしましょう。

地域密着型サービスの自己評価項目構成

	項目数
I. 理念に基づく運営	22
1. 理念の共有	3
2. 地域との支えあい	3
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	5
4. 理念を実践するための体制	7
5. 人材の育成と支援	4
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	10
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	4
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	6
III. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント	17
1. 一人ひとりの把握	3
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し	3
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働	10
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	38
1. その人らしい暮らしの支援	30
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	8
V. サービスの成果に関する項目	13
合計	100

○記入方法

[取り組みの事実]

ケアサービスの提供状況や事業所の取り組み状況を具体的かつ客観的に記入します。(実施できているか、実施できていないかに関わらず事実を記入)

[取り組んでいきたい項目]

今後、改善したり、さらに工夫を重ねたいと考えた項目に○をつけます。

[取り組んでいきたい内容]

「取り組んでいきたい項目」で○をつけた項目について、改善目標や取り組み内容を記入します。また、既に改善に取り組んでいる内容・事実があれば、それを含めて記入します。

[特に力を入れている点・アピールしたい点] (アウトカム項目の後にある欄です)

日々の実践の中で、事業所として力を入れて取り組んでいる点やアピールしたい点を記入します。

○用語の説明

家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。

家族 = 家族に限定しています。

運営者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。

職員 = 管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。

チーム = 管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

○評価シートの説明

評価調査票は、プロセス評価の項目(No.1からNo.87)とサービスの成果(アウトカム)の項目(No.88からNo.100)の2種類のシートに分かれています。記入する際は、2種類とも必ず記入するようご注意ください。

事業所名 (ユニット名)	清静園指定認知症対応型共同生活介護事業所
所在地 (県・市町村名)	大分県大分市大字竹中5268番地
記入者名 (管理者)	事務長 兼 ISO管理責任者 鍛治矢 哲
記入日	平成 21年 7月 17日

地域密着型サービス評価の自己評価票

(部分は外部評価との共通評価項目です)

取り組んでいきたい項目

項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
I. 理念に基づく運営			
1. 理念と共有			
1	<p>○地域密着型サービスとしての理念</p> <p>地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている</p>	<p>関連手順書 法人基本事項手順書(一志001-000)</p> <p>①社会福祉法人一志会としての経営理念にて「顧客本位のサービス提供」を掲げている。</p> <p>②①社会福祉法人一志会として経営理念を達成する為に社会福祉法人一志会経営方針を明確にしている。</p> <p>③上記①②を役職員ひとり一人が理解をして、各事業所及び各個人の責務として何をすべきかを考えて実施していき、地域密着型サービスとしての理念達成に向けての取り組みがされている。</p>	
2	<p>○理念の共有と日々の取り組み</p> <p>管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる</p>	<p>関連手順書 法人基本事項手順書(一志001-000)</p> <p>①法人基本事項手順書により、毎月一回の頻度にて経営理念方針及び経営方針の完全暗記。これらの意味する範疇まで確認され、記録に残されている。</p> <p>②上記確認結果は品質管理室にてまとめられ、毎月、経営者報告がされていて、未達者に対するフォローアップが図られている。</p>	
3	<p>○家族や地域への理念の浸透</p> <p>事業所は、利用者が地域の中で暮らし続けることを大切にしたい理念を、家族や地域の人々に理解してもらえるよう取り組んでいる</p>	<p>関連手順書 顧客入居契約手順書(一志059-002)</p> <p>①ホームの運営理念を利用案内時のパンフレットに掲載している。</p> <p>②ホーム内の見易い場所に掲示されている。</p> <p>③ホームページに本法人の経営理念を掲載している。</p> <p>④地域の清掃活動等を顧客の行事に取り入れ、地域住民との交流を図っている。平成21年度では、公民館の草取りが行われ、地域住民との交流が図られた。</p>	
2. 地域との支えあい			
4	<p>○隣近所とのつきあい</p> <p>管理者や職員は、隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらえるような日常的なつきあいができるように努めている</p>	<p>関連手順書 法人基本事項手順書(一志001-000)</p> <p>①社会福祉法人一志会経営理念に於いて、地域社会におけるその対象者およびその家族等を顧客対象として捉えている。</p> <p>②積極的に地域社会の行事等に参加している。(大野川合戦祭りへの参加・地域の供養盆踊りへの参加・ボランティアの積極的な受け入れ・竹中文化祭への参加および備品貸出)</p> <p>③社会福祉法人一志会主催の盆踊りへの地域住民の招待やクリスマスイルミネーション等の交流を行っている。</p>	

項 目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
5	○地域とのつきあい 事業所は孤立することなく地域の一員として、自治会、老人会、行事等、地域活動に参加し、地元の人々と交流することに努めている	関連手順書 法人基本事項手順書(一志001-000) ①社会福祉法人一志会経営理念に於いて「社会資源としての本法人としての役割を果たす」事を明確に掲げている。 ②地域の清掃活動等を顧客の行事に取り入れ、地域住民との交流を図っている。平成21年度では、公民館の草取りが行われ、地域住民との交流が図られた。 ③運営推進委員会には地域の代表として民生委員に参画をして頂き、意見の交流がなされている。		
6	○事業所の力を活かした地域貢献 利用者への支援を基盤に、事業所や職員の状況や力に応じて、地域の高齢者等の暮らしに役立つことがないか話し合い、取り組んでいる	①毎朝の在宅ミーティングを行い、介護保険認定、更新の手続き、入退居等の為の連携を法人全体で取り組んでいる。 ②顧客の能力に応じて、近隣の公民館の草取りをボランティア活動として取り入れている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用				
7	○評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる	関連手順書 外部監査指摘改善手順書(一志029-002) 自主評価手順書(一志031-000) ISO内部監査手順書(一志005-000) ①外部監査指摘改善手順書にて外部評価・監査の指摘等を改善の機会として捉え、PDCAのサイクルにて迅速な改善を行い、顧客満足度向上に向けて取り組んでいる。 ②自主評価手順書に準じて年4回の自主評価を行い、事業所としての責務に対して客観的に評価している。また、評価内容は、外部評価を参考にして見直されている。 ③品質管理室による、ISO内部監査にてPDCAのサイクルにて業務が改善されているかの評価を定期的に行っている。 ④上記①～③の結果は経営者決裁後に管理者・職員に周知が図られている。		
8	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	関連手順書 会議開催手順書(一志034-000) ①手順書に準じて二か月に一度、開催されている。尚、顧客サービスに対しての取り組み状況等について討議され、顧客サービス向上に向けての改善の機会となっている。また、参加者には顧客家族・民生委員・地域包括支援センター・大分市長寿福祉課を含み、多角的な視点での会議が行われている。 ②運営推進会議結果をホームページにて顧客家族に情報開示を行っている。		
9	○市町村との連携 事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	①本法人に委託されている、竹中・判田地域包括センターとの情報のやりとりを密に行い情報収集結果をサービスの質の向上に結び付けている。 ②過疎地であり、行き来する機会が困難であり、運営推進会の時に時間を設けて、他事業所の取組や市としての動き等の情報を積極的に取り入れている。 ③法人外の研修会等に積極的に参加を通じて、同業者と交流する機会を持てる様にしている。		

項 目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
10	○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、地域福祉権利擁護事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、必要な人にはそれらを活用できるよう支援している	関連手順書 文書管理手順書(一志024-003) ①管理者や職員は地域福祉権利擁護事業や成年後見制度について必要に応じて積極的に研修に参加を行っている。 ②研修等の内容は復命書にて、職員周知が図られて研修等の結果が参加した職員のみとならない仕組みが構築されている。 ③本法人の強みである総合的なサービス提供を行える事が出来る体制が構築され且つ各事業所の密な連携により、必要な人に地域福祉権利擁護事業や成年後見制度等を活用する為の連携が図られている。		
11	○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内で虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	関連規則既定 顧客虐待・身体拘束廃止規則 関連手順書 身体拘束廃止手順書(一志068-000) ①手順書に準じて顧客虐待・身体拘束廃止検討委員会が二か月に一度、開催され虐待に対するの監視及び認識を高める活動が停滞する事なく、実施されている。 ②顧客虐待・身体拘束廃止検討委員会の議事録は経営者決裁後に職員周知を図り、法人全体での防止に努めている。		
4. 理念を实践するための体制				
12	○契約に関する説明と納得 契約を結んだり解約をする際は、利用者や家族等の不安、疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	関連手順書 顧客利用契約手順書(一志060-001) 顧客退居手順書(一志061-001) ①顧客利用契約手順書に準じて顧客利用に関する説明責任を果たし、利用契約の締結による問題の未然発生防止と事業運営の遂行を図っている。 ②顧客退居手順書に準じて顧客退居事務に伴う、問題の未然防止と事業運営の円滑な遂行を図っている。		
13	○運営に関する利用者意見の反映 利用者が意見、不満、苦情を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	関連手順書 福祉サービス相談委員会手順書(一志069-001) ①福祉サービス相談委員会手順書に準じて毎月、事業所で発生した顧客(顧客家族)からの要望、不満、苦情を福祉サービス相談委員会に提出している。PDCAのサイクルにて改善される仕組みが構築・定着がされている。 ②担当職員に言いにくい顧客に対しては、福祉サービス委員の巡回により、積極的に顧客意見の取り込みを行っている。 ③これらの意見等がPDCAのサイクルにて改善される仕組みが構築・定着がされている。 ④利用者の意見、不満、苦情に対しては、対応を含めてホームページ及び広報誌を通じて、情報開示を行っている。		

項 目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
14	○家族等への報告 事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々に合わせた報告をしている	関連手順書 顧客面会手順書(一志077-001) 情報開示手順書(一志032-002) ①顧客面会手順書に準じて3か月以上面会にこられていない顧客家族には、最低1ヶ月に1回以上の電話連絡を行う。顧客家族に利用者の暮らしぶりや健康状態等、近況の報告を行う。 ②顧客毎のノートを作成してケースファイルに入力している事細かな情報や家族の要望等に対する対応等を記録して面会時に報告出来る様にしている。 ③情報開示手順書に準じて2ヶ月毎に顧客預り金現在高開示を行っている。 ④金銭管理については、ホームページにて個人情報セキュリティされたサイトにて閲覧できる仕組みが構築されている。		
15	○運営に関する家族等意見の反映 家族等が意見、不満、苦情を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	関連手順書 福祉サービス相談委員会手順書(一志069-001) ①福祉サービス相談委員会手順書に準じて毎月、事業所で発生した顧客(顧客家族)からの要望、不満、苦情を福祉サービス相談委員会に提出している。PDCAのサイクルにて改善される仕組みが構築・定着がされている。 ②事業所内に苦情・要望に対するの電話連絡先を表示している。 ③顧客からの御意見箱を設置している。 ④これらの意見等がPDCAのサイクルにて改善される仕組みが構築・定着がされている。 ④利用者の意見、不満、苦情に対しては、対応を含めてホームページ及び広報誌を通じて、情報開示を行っている。		
16	○運営に関する職員意見の反映 運営者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	関連手順書 人的資源管理手順書(一志015-000) ①人的資源管理手順書に準じて四半期毎に管理者が個人面談を行い、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている。		
17	○柔軟な対応に向けた勤務調整 利用者や家族の状況の変化、要望に柔軟な対応ができるよう、必要な時間帯に職員を確保するための話し合いや勤務の調整に努めている	関連手順書 会議開催手順書(一志034-000) ①利用者や家族の状況の変化、要望に柔軟な対応ができるよう、必要な時間帯に職員を確保するための話し合いは部署にて部署別会議。また、他部署に応援を求める際には毎月の計画会議にて応援要請等の話し合いがされている。		
18	○職員の異動等による影響への配慮 運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている	①前年度の職員力量や事業所の状況を経営者が把握し、顧客本位のサービス提供に向けて更なる向上を図る為の人員配置の最適化が考慮されている。 ②より良い職員配置を行う為に法人内全体の中での異動が検討されている。 ③定着率を高めるために正規職員登用制度・法人独自の退職金制度及び特別支援手当・介護福祉士資格手当・ケアマネージメント資格手当及び職員旅行等、職員の福利厚生が図られている。 ④離職を行う場合は、職員退職手順書に準じて、退職理由の確認・退職の慰留・退職意思の確認を行っている。		

項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
5. 人材の育成と支援			
19	<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている</p>	<p>関連手順書 職員採用手順書(一志037-000) 人的資源管理手順書(一志015-000) 職員個人目標手順書(一志017-000)</p> <p>①職員採用手順書に準じて、職員採用時に本法人の職員として必要な知識を教育する。 ②継続的なOJT教育を行う為に人的資源管理手順書に準じて、要求力量を明確にした上で1年間でどこまで力量を引き上げるかの計画を管理者が立案。また、四半期毎にその要求力量に対しての評価を行っている。 ③職員の個人目標を四半期毎に三つの個人目標を立案して、常に目の前の目標に対しての意識をして自己啓発に結び付ける仕組みが確立されている。</p>	
20	<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>運営者は、管理者や職員が地域の同業者と交流する機会を持ち、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている</p>	<p>①法人内の包括支援センターおよび介護保険サービスセンターを交えた日々のミーティングにより、事細かな関連する情報交換を行っている。 ②法人外の研修会等に積極的に参加を通じて、同業者と交流する機会を持てる様になっている。</p>	
21	<p>○職員のストレス軽減に向けた取り組み</p> <p>運営者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる</p>	<p>関連手順書 人的資源管理手順書(一志015-000) 職員組織手順書(一志115-000)</p> <p>①人的資源管理手順書に準じて四半期毎に管理者が個人面談を行い、個人の悩み等に対する対応を行っている。 ②職員の積立および法人からの積立により、職員は、4月に歓送迎会・8月にピアガーデン・10月に職員旅行・12月に忘年会が開催される。参加費なしの為、全職員が気軽に参加でき、経営者を含めた他部署との交流が図られる。 ③積極的に休暇取得率の向上に取り組んでいる。</p>	
22	<p>○向上心を持って働き続けるための取り組み</p> <p>運営者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、各自が向上心を持って働けるように努めている</p>	<p>①経営者は、部署目標手順書に準じた事業推進評価実績。人的資源手順書に準じた個人力量評価。経営者自らの情報源により、事細かな職員個々の努力や実績、勤務状況が把握されている。 ②①の結果に応じ、規則既定に準じて、特別昇給や資格を取得した場合の本俸への反映および正職員への変更。また、事業推進結果が賞与へ反映される等の仕組みがある。その結果、各自が向上心を持って働ける。 ③正規職員登用制度の制定がなされている。</p>	

項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援			
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応			
23	○初期に築く本人との信頼関係 相談から利用に至るまでに本人が困っていること、不安なこと、求めていること等を本人自身からよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている	関連手順書 サービス計画策定手順書(一志065-000) ①サービス計画策定手順書に準じて、生活歴・趣味・性格・宗教・既往歴・入院歴(病名・病院等)・食物の好嫌(アレルギー・体質等)・アレルギー・主治医(希望の医療機関等)・受診(希望の医療機関等)・入院・面会(来園の希望頻度等)・希望(本人・家族の希望)・死亡時(死亡時の対応)・その他(特記すべき事項)等の項目に対してのアセスメントを利用契約前に行い、本人自身及び家族からの意見・要望を十分に聞き入れている。	
24	○初期に築く家族との信頼関係 相談から利用に至るまでに家族等が困っていること、不安なこと、求めていること等をよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている	23項と同上	
25	○初期対応の見極めと支援 相談を受けた時に、本人と家族が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	①23項と同上 ②アセスメントにて得た情報を基にして、関連する介護保険サービスセンター・医療機関・以前いた施設等からの情報交換を行っている。 ③②の結果を踏まえたサービス計画策定を行い、家族説明・承認を得てサービス実施に至っている。	
26	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心して、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	①25項に同上 ②顧客が戸惑わず、徐々に場の雰囲気に馴染めて安心した暮らしができる様に馴染んだ家具等や思い出の品を居室に置くように家族との調整を図っている。 ③家族が細かな状況まで把握できるように顧客専用のノートを作成して記録を残している。	
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援			
27	○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、一緒に過ごしながら喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	①食事の際は、必ず顧客と同席を行い、同じ席で共通の話題や雰囲気の中での喜怒哀楽を共にしている。 ②おやつ作りや田舎料理・裁縫・琴等、顧客の得意な分野で本人から学んだり、支えあう機会を日常の生活の流れの中で設けている。	
28	○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽を共にし、一緒に本人を支えていく関係を築いている	①3ヶ月以上、面会の無い顧客家族に対しては、電話にて面会の促しをしている。 ②誕生会や行事時に家族参加をお願いして、同じ時間帯を共有する機会を設けている。 ③外出行事等に参加したくない顧客に対して、家族を通じての促し等の協力を求めている。	

項 目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
29	○本人と家族のよりよい関係に向けた支援 これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係が築いていけるように支援している	関連手順書 サービス計画策定手順書(一志065-000) ①サービス計画策定手順書に準じて、生活歴・趣味・性格・宗教・既往歴・入院歴(病名・病院等)・食物の好嫌(アレルギー・体質等)・アレルギー・主治医(希望の医療機関等)・受診(希望の医療機関等)・入院・面会(来園の希望頻度等)・希望(本人・家族の希望)・死亡時(死亡時の対応)・その他(特記すべき事項)等の項目に対してのアセスメントを行っている。 ②その結果を理解して、これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係が築いていけるように家族連絡等の支援を行っている。		
30	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	①29項と同上 ②手紙やハガキ等が届いた場合、理解出来るように話したり、それらに纏わる話をきいたり、返事を代筆及び電話の援助等を行い、本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている。		
31	○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるように努めている	①利用者同士の関係を日常生活の中で把握し、食事中や余暇時間の場所等に配慮を行っている。 ②おやつ作りや田舎料理・裁縫・琴等、顧客の得意な分野で本人から学んだり、支えあう機会や本人が活躍できる場を日常生活の流れの中で設けている。		
32	○関係を断ち切らない取り組み サービス利用(契約)が終了しても、継続的な関わりを必要とする利用者や家族には、関係を断ち切らないつきあいを大切にしている	①本法人の総合的な介護支援をできる体制を最大限に活用している。グループホームでの生活が困難になった場合等で継続的な関わりを必要とする利用者や家族には、その人および家族に最適なサービス等を本法人として調整を行い、関係を断ち切らないつきあいを大切にしている。 ②同一敷地内にある併設事業所にて総合的な体制で顧客との関係が保たれるインフラ整備が構築されている。		
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント				
1. 一人ひとりの把握				
33	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	①23項と同上 ②経営理念に「顧客本位のサービス提供」を掲げて、職員ひとり一人が実現に向けて取り組んでいる。		
34	○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	①23項と同上		

項 目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
35	○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状を総合的に把握するように努めている	関連手順書 ケースファイリング手順書(一志109-000) ①顧客毎の専用ノートを作成して、事細かな利用者の状況の把握が行われている。 ②モバイル端末システムを整備して、一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状を把握して、コンピューターに情報を構築して共有化が出来るハード面を整備して運用している。		
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し				
36	○チームでつくる利用者本位の介護計画 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映した介護計画を作成している	関連手順書 サービス計画策定手順書(一志065-000) ①サービス計画策定手順書に準じて、顧客のニーズを把握し、適切なサービス計画を策定する為に「顧客・顧客家族からの要望」「顧客の状態変化の把握」「担当職員からの要望」を踏まえた、それぞれの意見やアイデアを反映した介護計画を作成している。		
37	○現状に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している	関連手順書 サービス計画策定手順書(一志065-000) ①サービス計画策定手順書に準じて、介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合の見直しが適切に実施されている。 ②36項と同上		
38	○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	関連手順書 ケースファイリング手順書(一志109-000) ①顧客毎の専用ノートを作成して、事細かな利用者の状況の把握が行われている。 ②モバイル端末システムを整備して、一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状を把握して、コンピューターに情報を構築して共有化が出来るハード面を整備して実践や介護計画の見直しに活かしている。		
3. 多機能性を活かした柔軟な支援				
39	○事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	①本法人の総合的な介護支援をできる多機能性を活かした体制を最大限に活用している。本人や家族の状況、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしていくために毎朝のミーティング及びパソコンネットワークによる情報の構築と共有化が図られている。		

項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働			
40	○地域資源との協働 本人の意向や必要性に応じて、民生委員やボランティア、警察、消防、文化・教育機関等と協力しながら支援している	①本人に意向や必要性があった場合には、民生委員やボランティア、警察、消防、文化・教育機関等と即座に協力できる関係を法人として整備している。 ②また、その為に経営理念に「社会資源としての本法人の役割を果たす」事を掲げて実践をしている。	
41	○他のサービスの活用支援 本人の意向や必要性に応じて、地域の他のケアマネジャーやサービス事業者と話し合い、他のサービスを利用するための支援をしている	①本法人の総合的な介護支援をできる体制を最大限に活用して本人の意向や必要性に応じて、地域の他のケアマネジャーやサービス事業者と話し合いを行っている。 ②顧客の状態変化に伴う、他のサービスへの移行としての実例としては、グループホームから特養への移動がある。	
42	○地域包括支援センターとの協働 本人の意向や必要性に応じて、権利擁護や総合的かつ長期的なケアマネジメント等について、地域包括支援センターと協働している	①本法人にて竹中・判田地域包括支援センターの委託業務を本法人にて行っている為、本人の意向や必要性に応じて、権利擁護や総合的かつ長期的なケアマネジメント等について、地域包括支援センターと協働は密に行われている。	
43	○かかりつけ医の受診支援 本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	関連手順書 サービス計画策定手順書(一志065-000) ①サービス計画策定手順書に準じて、既往歴・入院歴(病名・病院等)・食物の好嫌(アレルギー・体質等)・アレルギー・主治医(希望の医療機関等)・受診(希望の医療機関等)・入院項目に対してのアセスメントを行っている。 ②その結果を反映して、これまでの本人と家族との関係の理解に努め、適切な医療を受けられるように支援している。	
44	○認知症の専門医等の受診支援 専門医等認知症に詳しい医師と関係を築きながら、職員が相談したり、利用者が認知症に関する診断や治療を受けられるよう支援している	①本法人の嘱託医として認知症に詳しい、精神科医師との関係を築き、往診時に職員が相談したり、利用者が認知症に関する診断や治療を受けられるよう支援している。	
45	○看護職との協働 利用者をよく知る看護職員あるいは地域の看護職と気軽に相談しながら、日常の健康管理や医療活用の支援をしている	①44項と同上 ②特養に常勤に看護職員が配置されていて、日常の健康管理や医療活用の支援が可能な体制となっている。	
46	○早期退院に向けた医療機関との協働 利用者が入院した時に安心して過ごせるよう、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて連携している	①44項と同上 ②精神科以外に内科・外科・皮膚科・泌尿器科に対して本法人との信頼関係が築かれ、必然的に病院関係者との情報交換や相談ができる体制となっている。	

項目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
47	○重度化や終末期に向けた方針の共有 重度化した場合や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかりつけ医等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している	①32項と同上 ②46項と同上 ③43項と同上 以上より看取りを実施する方向性をもつての介護が実践されている。また、利用者・顧客家族・医療機関・職員との情報の共有は図られており、顧客本位のサービス提供がされる体制となっている。		
48	○重度化や終末期に向けたチームでの支援 重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、事業所の「できること・できないこと」を見極め、かかりつけ医とともにチームとしての支援に取り組んでいる。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている	①47項と同上 ②36項と同上 ③上記内容を踏まえて支援に取り組んでいる。また、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。特にターミナルケアに対しての検討がなされている。		
49	○住み替え時の協働によるダメージの防止 本人が自宅やグループホームから別の居所へ移り住む際、家族及び本人に関わるケア関係者間で十分な話し合いや情報交換を行い、住み替えによるダメージを防ぐことに努めている	①本法人の総合的な介護支援をできる多機能性を活かした体制を最大限に活用している。本人や家族の状況、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしていくために毎朝のミーティング及びパソコンネットワークによる情報の構築と共有化が図られている。 ②また、その上で家族及び本人に関わるケア関係者間で十分な話し合いや情報交換を行い、住み替えによるダメージを防ぐことに努めている。		
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援				
1. その人らしい暮らしの支援				
(1)一人ひとりの尊重				
50	○プライバシーの確保の徹底 一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	①関連規則既定である、個人情報保護法が遵守されている。 ②一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いに関して、サービス提供に関わる手順書に対して記載しそれが、遵守されている。		
51	○利用者の希望の表出や自己決定の支援 本人が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる力に合わせた説明を行い、自分で決めたり納得しながら暮らせるように支援をしている	①社会福祉法人一志会としての経営理念にて「顧客本位のサービス提供」を掲げている。 ②利用者の希望の表出や自己決定の支援が出来るように顧客ひとり一人のレベルに合わせたサービス提供を実施している。 ③入居者の経験や趣味や体調に合わせて、調理の手伝いや片付けや園芸を一緒にする。 ④以前はクラブ活動に大正琴や習字や生け花や買物や散歩を取り入れていた。しかし、ADLの低下に伴い、強制ではなく、顧客が過ごしたい時間を過ごせる様に方向性の変換がなされてきている。		

項目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
52	○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	①家庭の中での生活同様に基本的な食事や入浴時間はホームの中でできている。しかし、あくまでそれは基本線であり、食事は入浴・排泄・睡眠等の生活パターンを把握して、それに対しての生活リズムで過ごしている。また、その日の気分・体調に合わせての対応がされている。		
(2) その人らしい暮らしを続けるための基本的な生活の支援				
53	○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援し、理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている	①当法人内に気軽にいつでも、理美容ができる様に「おしゃれハウス」が設置されている。 ②顧客の身体状況に応じて、わざわざ行かなくても、「おしゃれハウス」がホーム内に訪れて、理美容を行う。出張料金がある事もなく気軽に、その人らしい身だしなみやおしゃれができるようになっている。 ③本人の意向があれば、望む店に行く事は可能である。 ④理美容の必要な時期にきた顧客に対しては整髪をたくなる様にさりげなく促しを行っている。		
54	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	①顧客ひとり一人のレベルや気分に合わせて、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている。 ②日々の食事中に顧客の好みを把握。また、メニューは顧客の好みや旬なものを取り入れる事が出来るように買い物のサイクルを短くして、嗜好に合わせたメニューを心がけている。 ③法人内にくる野菜売りで一緒に買い物を行い、自分が購入した食材が調理される楽しみを取り入れている。		
55	○本人の嗜好の支援 本人が望むお酒、飲み物、おやつ、たばこ等、好みのものを一人ひとりの状況に合わせて日常的に楽しめるよう支援している	①本人の嗜好に合わせて、家庭同様に日常的に楽しめる様になっている。 ②気軽に顧客の身体に負担が掛ることなく、気軽に本人が望むお酒、飲み物、おやつ、たばこ等を購入できる様に法人内に売店を設置している。		
56	○気持ちよい排泄の支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして気持ちよく排泄できるよう支援している	①顧客一人一人の生活パターンを把握し、各々のレベルにあった生活サイクル及び環境作りを行っている。 ②決して強制を行うのではなく、さりげない導きをこころがけている。 ③職員一人一人が経営理念を認識して顧客本位のサービス提供に向けての努力と工夫が実施されている。		
57	○入浴を楽しむことができる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めず、一人ひとりの希望やタイミングに合わせて、入浴を楽しめるように支援している	①顧客一人一人の生活パターンを把握し、各々のレベルにあった生活サイクル及び環境作りを行っている。 ②決して強制を行うのではなく、さりげない導きをこころがけている。 ③職員一人一人が経営理念を認識して顧客本位のサービス提供に向けての努力と工夫が実施されている。		

項目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
58	○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、安心して気持ちよく休息したり眠れるよう支援している	①顧客一人一人の生活パターンを把握し、各々のレベルにあった生活サイクル及び環境作りを行っている。 ②顧客がしたい時にしたい事をできる様々な空間が設けられている。 ③職員一人一人が経営理念を認識して顧客本位のサービス提供に向けての努力と工夫が実施されている。		
(3) その人らしい暮らしを続けるための社会的な生活の支援				
59	○役割、楽しみごと、気晴らしの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、楽しみごと、気晴らしの支援をしている	関連手順書 サービス計画策定手順書(一志065-000) ①サービス計画策定手順書に準じて、既往歴・入院歴(病名・病院等)・食物の好嫌(アレルギー・体質等)・アレルギー・主治医(希望の医療機関等)・受診(希望の医療機関等)・入院項目に対してのアセスメントを行っている。 ②おやつ作りや田舎料理・裁縫・琴等、顧客の得意な分野で本人から学んだり、支えあう機会や本人が活躍できる場を日常生活の流れの中で設けている。		
60	○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	①家族同意のもとで一万円の小遣いをもたれている。顧客がおこづかいとして、本人の希望で使用でき、お金をもつことの大切さや楽しさを理解できる様に支援を行っている。 ②今後、同様の要望が発生した場合は①の援助を行っていく。		
61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさずに、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援している	①併設施設と通路を接続して、気軽に安全に散歩や売店での買い物ができるようになっている。また、支援を行っている。 ②併設施設での様々な行事に参加を行い、外に外出が困難な顧客でも外出にかわる気持ちを感じられる環境が整っている。 ②定期的な全体での外出行事を立案・実施している。		
62	○普段行けない場所への外出支援 一人ひとりが行ってみたい普段は行けないところに、個別あるいは他の利用者や家族とともに出かけられる機会をつくり、支援している	①食材等の買い物時に歩行可能な顧客および車椅子の顧客を同行している。 ②法人にくる野菜売りに同行し、無理のない支援を毎週、行っている。		
63	○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援している	①手紙やハガキ等が届いた場合、理解出来るように話したり、それらに纏わる話をきいたり、返事を代筆及び電話の援助等を行い、本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている。		
64	○家族や馴染みの人の訪問支援 家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪問でき、居心地よく過ごせるよう工夫している	①顧客の居室ではもちろんの事、事業所内及び併設施設内の様々な場所でプライベートな時間を過ごして頂ける配慮を行っている。 ②経営理念に記載されている、当法人の顧客とは単に利用顧客だけではなく、当法人を訪れるすべての方を顧客として捉えている。法人内の全ての職員がそれを認識した顧客対応を行っている。		

項 目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
(4) 安心と安全を支える支援			
65	<p>○身体拘束をしないケアの実践</p> <p>運営者及び全ての職員が「介護保険法指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、身体拘束をしないケアに取り組んでいる</p>	<p>関連手順書 身体拘束廃止手順書(一志068-000)</p> <p>①経営理念にて「役職員ひとり一人が社会福祉法等関係法令を遵守」する事を掲げて、法人内すべての職員が理解して取り組んでいる。</p> <p>②社会福祉法等関係法令を遵守する為に規則規程が策定されている。その中に於いて、顧客虐待・身体拘束廃止規則規程を法人内にて遵守している。</p> <p>③身体拘束廃止手順書に準じて2ヶ月に一度、身体拘束廃止検討委員会が開催され、法人全体で身体拘束をしないケアに取り組んでいる。</p>	
66	<p>○鍵をかけないケアの実践</p> <p>運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる</p>	<p>①本法人では運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる。その為に利用者を見渡される位置にて見守り。また、不穏時には付添いを行う対応がされている。</p>	
67	<p>○利用者の安全確認</p> <p>職員は本人のプライバシーに配慮しながら、昼夜通して利用者の所在や様子を把握し、安全に配慮している</p>	<p>①当事業所では設計段階より、本人のプライバシーに配慮しながら、昼夜通して利用者の所在や様子を把握し、安全に配慮できる様に食堂から、事業所内すべてを見渡せる設計となっている。</p> <p>①必ず、1名の職員が24時間体制にて安全確保に向けた見守りを行っている。</p>	
68	<p>○注意の必要な物品の保管・管理</p> <p>注意の必要な物品を一律になくすのではなく、一人ひとりの状態に応じて、危険を防ぐ取り組みをしている</p>	<p>関連手順書 ISO是正管理手順書(一志003-000) ISO予防処置手順書(一志004-000)</p> <p>①ISO是正管理手順書およびISO予防処置手順書に準じて、PDCAのサイクルにて改善される仕組みが定着している。</p> <p>②対策(改善)前にしっかりと、真因の追究が行なわれている為にひとり一人の状態に合わせた対策がされている。</p>	
69	<p>○事故防止のための取り組み</p> <p>転倒、窒息、誤薬、行方不明、火災等を防ぐための知識を学び、一人ひとりの状態に応じた事故防止に取り組んでいる</p>	<p>①手順書および日常のOJT教育により、取り組まれている。</p>	
70	<p>○急変や事故発生時の備え</p> <p>利用者の急変や事故発生時に備え、全ての職員が応急手当や初期対応の訓練を定期的に行っている</p>	<p>①手順書および日常のOJT教育により、取り組まれている。</p>	

項 目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
71	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている	①定期的な防災訓練が実施されている。 ②法人として日ごろより地域の自治会の協力を得られるよう働きかけている。その為に法人として地域の特別避難場所の申請を行い、避難場所の確保・食糧(4日分)の確保等を行い、地域への貢献をしている。		
72	○リスク対応に関する家族等との話し合い 一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にされた対応策を話し合っている	①日常生活の中で発生したトラブル・事故・体調の変化や異変が発生した場合は、ケース記録に入力を行うと共に個別のノートに記入を行い、職員の判断により、家族連絡が必要と判断した場合には、家族連絡を行っている。 ②リスク回避を行う為にISO是正処置手順書およびISO予防処置手順書に準じて対応が行われている。 ③その中で職員が必要と判断した場合や顧客家族の要望がある場合は、都度、サービス計画の見直しを行っている。		
(5)その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援				
73	○体調変化の早期発見と対応 一人ひとりの体調の変化や異変の発見に努め、気付いた際には速やかに情報を共有し、対応に結び付けている	①72項と同上 ②ケース記録等はすべて、システム管理されており、全法人にて情報の共有化を図り、対応に結び付けている。 ③異常が見られる場合は嘱託医に連絡を行い、指示・対応がされる体制が整えられている。		
74	○服薬支援 職員は、一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	関連手順書 薬剤管理手順書(一志072-000) 与薬ケア手順書(一志093-000) ①薬剤管理手順書に準じて、職員は、一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、適切な管理がされている。 ②与薬ケア手順書に準じて、適切な予約がされている。		
75	○便秘の予防と対応 職員は、便秘の原因や及ぼす影響を理解し、予防と対応のための飲食物の工夫や身体を動かす働きかけ等に取り組んでいる	関連手順書 排泄ケア手順書(一志103-000) ①排泄ケア手順書により、職員は、便秘の原因や及ぼす影響を理解している。 ②排泄状況を排泄状況表に記録して確認が行われている。 ③排泄時に顧客の状態観察を行い、異常時には適切な対応及び記録がされている。		
76	○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や力に応じた支援をしている	関連手順書 口腔ケア手順書(一志094-000) ①口腔ケア手順書に準じて、口腔ケアが実施されており、口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や力に応じた支援がされている。 ②異常が見られる場合は、法人にて契約をしている歯医者への往診にて対応を行う体制が確立している。		

項 目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
77	○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	関連手順書 食事ケア手順書(一志092-000) ①食事ケア手順書に準じて、おいしく食事が出来るように顧客の残存機能をいかすと共に盛り付け等にも気配りがされている。 ②食欲が出るように顧客の嗜好や季節の旬の食材を使用し、栄養バランスを考慮した献立が行われている。 ③水分摂取量管理の必要な顧客については、一日の水分摂取量を記録して、受診時に報告を行っている。 ④顧客と共に食事を行い、意思疎通を行いにくい顧客に対しても食事の摂取量は進み具合を観察し、検食簿に記録して献立に反映されている。		
78	○感染症予防 感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、実行している(インフルエンザ、疥癬、肝炎、MRSA、ノロウイルス等)	①規則規程にて感染対策マニュアルが整備され、遵守されている。		
79	○食材の管理 食中毒の予防のために、生活の場としての台所、調理用具等の衛生管理を行い、新鮮で安全な食材の使用と管理に努めている	①食中毒の予防の為に包丁・まな板は使用毎に紫外線による、滅菌を行っている。 ②まな板や台所は定期的にハイターによる消毒を行っている。 ③新鮮で安全な食材の管理を行っている。		
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり				
(1)居心地のよい環境づくり				
80	○安心して出入りできる玄関まわりの工夫 利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、安心して出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている	①利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、安心して出入りができるように、玄関の周りは日本庭園風になっている。 ②併設施設からでも気軽に出入りができるように工夫がされている。		
81	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、利用者にとって不快な音や光がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	関連手順書 顧客生活環境改善手順書(一志057-000) ①顧客生活環境改善手順書に準じて、顧客・顧客家族・職員意見・要望等を反映して、顧客生活環境の継続改善を行い、顧客本人のサービス提供という経営理念方針の達成に向けての取り組みがされている。		
82	○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中には、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	①共用空間にはみんながゆったりと食事をできるスペースがある。また、少し、横になったりできる、掘りごたつのある和室があり、それらの場所からは調理をしている台所が見える。 ②独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるように廊下にソファが並べられている。また、そこには、水槽やアルバム、絵等が設置されている。		

項目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
83	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのもをを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	①居室には、入居前のアセスメント段階で以前の暮らしぶり等を把握。顧客がそのひとらしい暮らしができるように本人や家族と相談しながら馴染んだ家具等や思い出の品を居室に置いて、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。 ②家族が細かな状況まで把握できる様に顧客専用のノートを作成して記録を残して、常に事細かな対応を家族と図れる体制にしている。		
84	○換気・空調の配慮 気になるにおいや空気のおどみがないよう換気に努め、温度調節は、外気温と大きな差がないよう配慮し、利用者の状況に応じてこまめに行っている	関連手順書 顧客生活環境改善手順書(一志057-000) ①顧客生活環境改善手順書に準じて、顧客・顧客家族・職員意見・要望等を反映して、顧客生活環境の継続改善を行い、顧客本人のサービス提供という経営理念方針の達成に向けての取り組みがされている。 ②室内に温度計を設置し、職員はそれを目安に顧客が一定して過ごし易い温度に調整を行っている。		
(2)本人の力の発揮と安全を支える環境づくり				
85	○身体機能を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの身体機能を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	関連手順書 顧客生活環境改善手順書(一志057-000) ①顧客生活環境改善手順書に準じて、顧客・顧客家族・職員意見・要望等を反映して、顧客生活環境の継続改善を行い、顧客本人のサービス提供という経営理念方針の達成に向けての取り組みがされている。		
86	○わかる力を活かした環境づくり 一人ひとりのわかる力を活かして、混乱や失敗を防ぎ、自立して暮らせるように工夫している	関連手順書 ISO是正管理手順書(一志003-000) ISO予防処置手順書(一志004-000) 顧客生活環境改善手順書(一志057-000) ①ISO是正管理手順書およびISO予防処置手順書に準じて、PDCAのサイクルにて改善される仕組みが定着している。 ②対策(改善)前にしっかりと、真因の追究が行なわれている為にひとり一人の状態に合わせた対策がされている。 ③85項と同上 ④37項と同上		
87	○建物の外周りや空間の活用 建物の外周りやベランダを利用者が楽しんだり、活動できるように活かしている	①安全に安心して気軽に散歩できるようにベランダから併設施設に行ける様にしている。 ②併設施設の行事等に自由に参加が出来る。		

V. サービスの成果に関する項目		最も近い選択肢の左欄に○をつけてください。	
項 目			
88	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる	○	①ほぼ全ての利用者の
			②利用者の2/3くらいの
			③利用者の1/3くらいの
			④ほとんど掴んでいない
89	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある	○	①毎日ある
			②数日に1回程度ある
			③たまにある
			④ほとんどない
90	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている	○	①ほぼ全ての利用者が
			②利用者の2/3くらいが
			③利用者の1/3くらいが
			④ほとんどいない
91	利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている	○	①ほぼ全ての利用者が
			②利用者の2/3くらいが
			③利用者の1/3くらいが
			④ほとんどいない
92	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている		①ほぼ全ての利用者が
			②利用者の2/3くらいが
		○	③利用者の1/3くらいが
			④ほとんどいない
93	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている	○	①ほぼ全ての利用者が
			②利用者の2/3くらいが
			③利用者の1/3くらいが
			④ほとんどいない
94	利用者は、その時々々の状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている	○	①ほぼ全ての利用者が
			②利用者の2/3くらいが
			③利用者の1/3くらいが
			④ほとんどいない
95	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができています	○	①ほぼ全ての家族と
			②家族の2/3くらいと
			③家族の1/3くらいと
			④ほとんどできていない

項 目		最も近い選択肢の左欄に○をつけてください。	
96	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている		①ほぼ毎日のように
			②数日に1回程度
		○	③たまに
			④ほとんどない
97	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが広がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている		①大いに増えている
		○	②少しずつ増えている
			③あまり増えていない
			④全くいない
98	職員は、生き生きと働いている	○	①ほぼ全ての職員が
			②職員の2/3くらいが
			③職員の1/3くらいが
			④ほとんどいない
99	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○	①ほぼ全ての利用者が
			②利用者の2/3くらいが
			③利用者の1/3くらいが
			④ほとんどいない
100	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○	①ほぼ全ての家族等が
			②家族等の2/3くらいが
			③家族等の1/3くらいが
			④ほとんどできていない

【特に力を入れている点・アピールしたい点】

(この欄は、日々の実践の中で、事業所として力を入れて取り組んでいる点やアピールしたい点を記入してください。)

- ①経営理念の達成に向けて、ISO品質マネジメントシステムを取り入れ、業務改善が停滞する事なく、PDCAのサイクルによりサービスの質の向上に向けた取り組みが定着している。
- ②過疎地で地域等との交流が難しい。その為、運営推進委員会に大分市及び民生委員の参加を積極的に要請して、地域との交流の機会及び他の事業所の活動状況等の情報を収集している。
- ③顧客の身体レベルの低下に伴い、外出行事が困難になり、回数が減少してきている。それに対して、同敷地内にある、特養・ケアマンション・デイサービスへの慰問行事に参加を行い、顧客の気分転換を図られる様に法人全体で取り組んでいる。
- ④顧客家族との信頼構築を図る為に家族交流会や連絡ノートがある。また、受診時等の顧客状況が良くない時程、密に家族連絡を図る努力を行っている。
- ⑤顧客および顧客家族からの苦情・要望や介護事故に対してホームページ及び施設広報誌にて情報開示を行い、運営の透明化を図っている。
- ⑥法人内の内部牽制組織である、品質管理室による定期内部監査にて顧客サービス向上に向けて、手順書を遵守されているかの体制が構築されている。
- ⑦外部監査を積極的に受け入れて、結果を改善の機会として受け取り、品質マネジメントシステムによる改善を行っている。
- ⑧142項目で構成された自主評価を年4回行い、常に適正なサービス提供が行われているかの評価を行っている。